

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI INDO FUTSAL KEDIRI

Andri Sastrawan
202004030051

Fakultas Ekonomi Universitas Kediri

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Indo Futsal Kediri. Jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif yaitu suatu metode yang menguraikan secara mendetail tentang suatu yang menjadi obyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pengunjung di Indo Futsal Kediri pada bulan Juni 2022 yang berjumlah 960 orang dan sampelnya sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dengan *convenience/accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner atau angket, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Metode analisis data dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji signifikan secara parsial (uji statistik t), uji signifikansi secara serempak/simultan (uji statistik f), dan koefisien determinasi. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: (1) Kualitas layanan (X_1), fasilitas (X_2), harga (X_3), dan lokasi (X_4) secara bersama-sama (simultan) memiliki hubungan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y). (2) Kualitas layanan secara parsial tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t hitung sebesar $-0,552$ lebih kecil dari t tabel sebesar $0,677$ dengan tingkat signifikansi $0,582$ lebih besar dari $0,050$.

Kata kunci: Kualitas layanan, fasilitas, harga, lokasi, kepuasan konsumen.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI INDO FUTSAL KEDIRI

Andri Sastrawan
202004030051

Fakultas Ekonomi Universitas Kediri

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Indo Futsal Kediri. Jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif yaitu suatu metode yang menguraikan secara mendetail tentang suatu yang menjadi obyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pengunjung di Indo Futsal Kediri pada bulan Juni 2022 yang berjumlah 960 orang dan sampelnya sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dengan *convenience/accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner atau angket, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Metode analisis data dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji signifikan secara parsial (uji statistik t), uji signifikansi secara serempak/simultan (uji statistik f), dan koefisien determinasi. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: (1) Kualitas layanan (X_1), fasilitas (X_2), harga (X_3), dan lokasi (X_4) secara bersama-sama (simultan) memiliki hubungan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y). (2) Kualitas layanan secara parsial tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t hitung sebesar $-0,552$ lebih kecil dari t tabel sebesar $0,677$ dengan tingkat signifikansi $0,582$ lebih besar dari $0,050$.

Kata kunci: Kualitas layanan, fasilitas, harga, lokasi, kepuasan konsumen.